



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00810.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que en junio de 2019 pasaron de ADSL a fibra y cambiaron también el número de teléfono a uno nuevo a nombre de su marido, que no quería y reclamó porque además le pasaban dos recibos bancarios. Según le informan, le están cobrando el ADSL y la fibra en el mismo domicilio aunque pongan distinto número de la calle, es el mismo chalet en el número 20 parcela 112, con distinto nombre y distinto número. Reclama y devuelve facturas. En llamada el 12 de septiembre de 2019 le dicen que solicite la baja del ADSL del número ##### y así lo hace ese mismo día mediante grabación y devuelve el router como le indican. Le siguen llegando facturas y ha llamado numerosas veces. Solicita que den de baja el servicio, que le devuelvan lo cobrado de más con carácter retroactivo y le excluyan del registro de morosos. En relación con la línea ##### llamó el 6 ó 7 de octubre para solicitar la baja por cierre del local y devolvió el router y le siguen llegando facturas.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito manifestando que la empresa reclamada, a través de correos electrónicos, le comunicó que estaba solucionado, pero otra empresa sigue reclamando el pago. Solicita que se acredite la baja definitiva, la exclusión de sus datos de Asnef, abono de los importes mediante transferencia en su cuenta bancaria, y que no le reclamen ninguna deuda.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la **reclamación** está excluida de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo al superar las facturas los seis meses de antigüedad. Subsidiariamente, informa que la línea ##### se encuentra dada de baja desde el 7 de octubre de 2019 y en la última factura emitida el 1 de abril de 2020 se regularizan las cuotas. En relación con la línea ##### una vez realizadas las comprobaciones, se procede a abonar 66,74 euros (impuestos no incluidos) en concepto de cuotas facturadas desde el 12 de septiembre de 2019, importe que será abonado en la cuenta bancaria o compensará importes si hubiera pendientes de pago.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante, que solicitó la baja y acredita la devolución del router asociado a la línea ##### debiendo realizar la empresa reclamada las gestiones necesarias para cancelar la línea, cancelar las facturas pendientes de pago, que no se emitan más facturas, no se reclame deuda por la empresa reclamada o por terceros, y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

En relación a la solicitud de devolución con carácter retroactivo de las cantidades cobradas, según la documentación aportada por la parte reclamante, devolvió los recibos bancarios desde el 1 de agosto de 2019. De la factura de 1 de julio de 2019, última abonada y referida al periodo de facturación comprendido entre el 18 de mayo y el 17 de junio de 2019, corresponde la devolución de 4 días facturados según indica la parte reclamante en su escrito de **reclamación**. No constando acreditado en el expediente el día concreto del mes de junio que se dio de alta la nueva línea de fibra y la incidencia de la duplicidad de la facturación. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 4,31 € mediante transferencia bancaria en la cuenta #####, sin entrar a valorar este órgano arbitral el abono manifestado por la empresa reclamada de 66,74 euros (impuestos no incluidos) mediante transferencia bancaria o descuento de deuda previa, al no haber aportado la empresa reclamada el cuadro de las cuentas de la parte reclamante, y la libre disposición de la empresa para realizar los abonos que considere oportunos en atención comercial.

NO ENTRAR A CONOCER de la **reclamación** sobre la línea ##### al considerar la documentación que obra en el expediente, en la que la reclamante manifiesta que la mencionada línea se refiere a un local donde tuvo un negocio, y que cerró, estando en consecuencia excluido del Sistema Arbitral de Consumo al tener la consideración de profesional y no de consumidor final. Queda expedita la vía judicial.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.



Comunidad de Madrid

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o, si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.